

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Penelitian ini berfokus pada tingkat pengetahuan masyarakat Surabaya mengenai *E-Kios* Surabaya mengenai informasi pada kios pelayanan publik pemerintah Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan teori dari Harold Lasswell (dalam Mulyana, 2008 : 69) yang menjelaskan, *Who Says What, in Which Channel to Whom, With What Effect* (Siapa mengatakan apadengan saluran apa kepada siapa dengan efek bagaimana). Jadi dapat disimpulkan bahwa komunikasi adalah pesan yang disampaikan kepada komunikan (penerima) dari komunikator (sumber) melalui saluran-saluran tertentu baik secara langsung/tidak langsung dengan maksud memberikan dampak/effect kepada komunikan sesuai dengan yang diinginkan komunikator.

Dalam teori komunikasi Harold Lasswell yang dimaksud siapa ialah Pemerintah Kota Surabaya, apa dalam teori ini ialah informasi pada kios pelayanan publik, saluran dalam teori ini ialah mesin kios pelayanan publik, kepada siapa dalam teori ini ialah pengguna layanan publik *E-Kios* surabaya, sedangkan efek yang dimaksud ialah pengaruh pada khalayak untuk mendapatkan informasi pada kios layanan publik berupa pengetahuan kognitif apakah tinggi, sedang atau rendah.

Penelitian ini akan mengkaji mengenai efek kognitif yakni efek yang berhubungan dengan pemikiran dan penalaran individu atau kelompok untuk mencapai tingkat pengetahuan atas informasi yang disampaikan. Tingkat

pengetahuan dalam Engel, Blackwell & Miniard (1994 : 316) adalah seberapa banyak informasi tersimpan dalam ingatan seseorang ketika menerima sebuah informasi. kemungkinan hasil yang dimunculkan dari tingkat pengetahuan adalah tinggi, sedang atau rendah.

Peneliti ingin mengetahui bagaimana tingkat pengetahuan masyarakat Surabaya mengenai pelayanan publik *E-Kios* karena, menurut menurut Frank Jefkins (2008:246), inti *Public Relations* selalu senantiasa berkenaan dengan kegiatan penciptaan pemahaman melalui pengetahuan. Kaitannya pada penelitian ini berhubungan dengan produk, yakni sesuatu yang berkaitan dengan ingatan dan pengetahuan mengenai sebuah produk, sehingga akan memunculkan kesadaran akan produk *E-Kios*.

Gambar I.1 Warga Surabaya Protes, SSW sulit digunakan



Sumber: idntimes.com, diakses pada tanggal 22 november 2016.

Dalam gambar 1.0 terdapat headline berita yang berjudul “Warga Surabaya Protes, SSW sulit digunakan”, berita yang dimuat menunjukkan bahwa masih banyak masyarakat surabaya yang tidak mengetahui prosedur cara penggunaan *E-Kios*.

Gambar I.2 Banyak warga yang sulit mengerti *E-Kios*



Sumber: liputan6.com, diakses pada tanggal 22 november 2016.

Dan dalam gambar 1.1 yang berjudul “Banyak warga yang sulit mengerti *E-Kios*” juga menunjukkan bahwa tidak banyak masyarakat surabaya yang mengerti pelayanan publik *E-Kios*.

Menurut UU nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 1 yang mengatur bahwa : “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam angka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan adminstratif yang disediakan *oleh* penyelenggara admnistrasi publik.”

Berdasarkan definisi pelayanan publik di atas, pelayanan publik merupakan suatu kegiatan untuk melayani kebutuhan masyarakat. Saat ini fenomena buruknya pelayanan publik terjadi di Indonesia, tidak terkecuali di daerah. Itu banyak dibuktikan dengan banyak laporan masyarakat ke Ombudsman Republik Indonesia yang merupakan lembaga Negara Pengawas Layanan Publik.

Keluhan terhadap pelayanan publik di Pemerintah Kota Surabaya memang menempati urutan teratas versi Ombudsman Republik Indonesia (ORI) Perwakilan Jawa Timur. Berikut data Tabel 1.0 yang menggambarkan jumlah keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik kota Surabaya yang diterbitkan Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur:

Tabel 1.1

Data Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur Tentang Jumlah Keluhan Pelayanan Publik Kota Surabaya tahun 2012, 2013 dan 2014

Tahun	Total Keluhan	Jumlah Keluhan Untuk Kota Surabaya	Presentase
2012	194	82	42,26%
2013	270	114	42.22%
2014	336	156	46,42%

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Jawa Timur

Salah satu yang mendapat perhatian karena kurang baiknya pelayanan publik yang diberikan adalah dari Pemerintah Daerah Jawa Timur yang beribukota di Kota Surabaya pun tidak luput dari sorotan mengenai layanan publik yang diberikan pada masyarakat.

Atas dasar keluhan masyarakat Surabaya tentang layanan Publik, Pemerintah Kota Surabaya membuat inovasi dalam layanan publik. Dinas Komunikasi dan Informatika mengembangkan 3 aplikasi di dalam Kios

Pelayanan Publik guna mempermudah layanan ke masyarakat. Yang pertama adalah Pelayanan Perijinan atau sering disebut (SSW) system pengurusan perizinan pemerintahan yang terhubung dengan Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang dan terkoordinasi langsung dengan Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA). Yang kedua adalah Pelayanan Kependudukan atau aplikasi E-Lampid yang merupakan kependekan dari “kelahiran-kematian-pindah-datang. Aplikasi ketiga adalah Pelayanan Kesehatan E-Health, dimana warga dapat melakukan pendaftaran pengobatan secara online di Puskesmas dan Rumah Sakit Pemerintah Kota Surabaya.

Ketiga aplikasi ini di jadikan satu dalam *E-Kios*, pemerintah kota Surabaya telah menyediakan 203 mesin *E-Kios* yang ditempatkan di kantor kelurahan, kecamatan dan beberapa puskesmas. Target sasaran dari mesin *E-Kios* ini adalah warga Surabaya yang berumur 17 - 65 tahun dan diharapkan dengan mesin kios layanan publik ini akan mengurangi volume antrian, serta dapat meningkatkan kualitas layanan publik serta dapat mengatasi kecacatan birkorasi yang ada di kota Surabaya (sumber: <http://dinkominfo.surabaya.go.id/> diakses pada tanggal 14 Desember 2016)

Demi mewujudkan *Surabaya Smart dan Intelligent City* pemerintah harus melakukan resolusi perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (atau sering disebut ICT, *Information and Communication Technology*). Dan demi mewujudkan pemerintahan yang *good gorvenance* dan mengurangi celah terjadinya pungli yang dilakukan birokrasi Pemerintah. Masyarakat Surabaya harus mengetahui, memahami dan mulai menggunakan kios layanan Publik atau sering disebut *E-Kios*.

Gambar I.3 Tampilan layar *E-Kios*.



Sumber: <http://ssw.surabaya.go.id/anjungan/index.php>

Berdasarkan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 *E-Kios* termasuk kedalam kategori pelayanan administratif yaitu yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. dan juga kategori jenis pelayanan jasa karena merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan

Kios pelayanan publik atau *E-Kios* ini menarik diteliti program ini menerima penghargaan di bidang teknologi dan informasi dari Badan Penelitian dan Pengembangan (Balitbang) Provinsi Jawa Timur dalam anugerah Inovasi dan Teknologi (Inotek) 2015 yang diberikan atas inovasi percepatan pelayanan publik oleh Pemerintah Kota Surabaya

melalui *E-Kios* dan juga mendapat Penghargaan bidang kesehatan Ksatria Bakti Husada (KBH) dalam program e-health.

Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya meluncurkan Kios Pelayanan Publik di Balai Kota Surabaya, 10 November 2014 tanpa ada iklan maupun promosi terhadap produk e-kios. Menurut Kasali (dalam Jaiz, 2014 : 2), iklan adalah pesan yang menawarkan suatu produk ditujukan pada masyarakat lewat media. Akan tetapi Pemkot Surabaya tidak mengiklankan *E-Kios* di media manapun, pada dasarnya iklan merupakan cara efektif dalam menyampaikan pesan dari produk sehingga mempengaruhi pemahaman sebuah produk.

Penelitian ini difokuskan bagaimana tingkat pengetahuan pengguna layanan *E-Kios* Surabaya mengenai informasi pada kios pelayanan publik (*E-Kios*) Pemerintah kota Surabaya. Peneliti juga ingin meneliti keberhasilan pada yang berada di dalam tampilan kios pelayanan publik Surabaya guna mempermudah keberhasilan informasi yang disampaikan. Tingkat adalah ukuran tinggi rendahnya tentang derajat, kelas, taraf, pendidikan dan pengetahuan.

Tingkat pada tingkat pengetahuan disini adalah variable sedangkan pengetahuan adalah konsep dari perubahan yang terjadi informasi pesan, yang diklasifikasikan ke dalam efek kognitif terjadi apabila ada perubahan yang diketahui, dipahami oleh khalayak (Rakmat, 2004:219).

Objek penelitian yakni tingkat pengetahuan dan subjek penelitian adalah pengguna layanan *E-Kios* surabayaa yang berusia mulai dari 17-65 tahun karna DISKOMINFO yang menargetkan umur tersebut sebagai pengguna *E-Kios*, metode yang digunakan adalah kuesioner/survey yang

disebarkan kepada 89 orang di Surabaya yang telah menggunakan layanan *E-Kios*

I.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah penelitian ini adalah bagaimana tingkat pengetahuan pengguna layanan *E-Kios* Surabaya mengenai informasi pada kios pelayanan publik (*E-Kios*) Pemerintah kota Surabaya.

I.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat pengetahuan pengguna layanan *E-Kios* Surabaya mengenai informasi pada kios pelayanan publik (*E-Kios*) Pemerintah kota Surabaya.

I.4 Batasan Penelitian

Penelitian ini memiliki batasan yang bertujuan agar pembahasan tidak terlalu meluas dan lebih terarah. Batasan masalah penelitian ini antara lain:

1. Subjek penelitian ini adalah pengguna layanan *E-Kios* yang sudah pernah menggunakan layanan publik *E-Kios*
2. Objek penelitian ini adalah tingkat pengetahuan pengetahuan layanan *E-Kios* Surabaya

I.5 Manfaat Penelitian

I.5.1 Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan mampu menambah referensi dalam ilmu komunikasi, yaitu kajian mengenai tingkat pengetahuan, informasi pesan (khususnya informasi publik)

I.5.2 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan suatu bentuk evaluasi mengenai informasi pesan dalam kios pelayanan publik. Penelitian ini juga diharapkan mampu menjadi referensi untuk pemerintah kota lain dalam menyelenggarakan pelayanan publik.